



## Klachtenreglement

*(Dit reglement is opgesteld conform de "Wet klachtrecht cliënten zorgsector")*

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en -bewaking toe te passen, heeft Dental365 een klachtenregeling voor de interne behandeling van externe klachten. Dental365 hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

1. Klacht T.a.v. dit reglement wordt onder een klacht verstaan: een uiting van (ernstige) ontevredenheid van een natuurlijke of rechtspersoon over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door, een medewerker van, een Dental365 vestiging dan wel een door Dental365 ingeschakelde derde.
2. Voorwaarden
  - 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door een Dental365 vestiging uit te voeren of uitgevoerde tandheelkundige behandeling heeft het recht om een klacht in te dienen.
  - 2.2 De klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de desbetreffende Dental365 vestiging conform procedure "Behandelen klachten & verbetermogelijkheden".
  - 2.3 Een schriftelijk ontvangen klacht zal schriftelijk worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
  - 2.4 Er geldt verplichte geheimhouding ten aanzien van verstrekte gegevens en informatie over alle partijen.
3. Niet behandelen van een klacht
  - 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
    - a. het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
    - b. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
    - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Dental365. Indien hiervan sprake is zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie;
    - d. de klacht anoniem is.
  - 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.
4. Klachtenbehandeling
  - 4.1 Afhandeling van de klacht zal geschieden volgens procedure "Behandelen klachten verbetermogelijkheden".
  - 4.2 De klager heeft ten allen tijde het recht om over te gaan tot het indienen van een gemotiveerd verzoek om klachtenbehandeling door een externe klachtencommissie. Patiënt wordt hierin de weg gewezen, afhankelijk van bij welke brancheorganisatie betrokken medewerker zijn/haar klachtenregeling heeft ondergebracht. Het kan hier gaan om bijvoorbeeld het NMT, ANT, NVM, HDKZ.
5. Archivering en afhandeling
  - 5.1 Binnen 2-3 werkdagen nadat beklag is gedaan, dient er contact opgenomen te zijn met de patiënt. Er wordt besproken wat er met de klacht gebeurd en wat evt. de volgende stappen zijn. De klacht dient uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst afgehandeld te zijn.
  - 5.2 Het ingevulde klachtenformulier wordt in het patiëntendossier opgenomen.
  - 5.3 Een kopie van het ingevulde klachtenformulier wordt gearchiveerd door de praktijkmanager in een daar toe bestemde map.
  - 5.4 De klachtenformulieren zijn opvraagbaar door de directie en/of manager operations.

